

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD PEMBALAH BATUNG AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH

Mahdina Hayati, Tri Ani Marwati
Fakultas kesehatan masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta
Email: mahdinahayati15@gmail.com trianim@yahoo.com

Intisari

Latar Belakang: Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Kepuasan pasien atau disebutkan sebagai kepuasan pelanggan didefinisikan: sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pasien rawat jalan. Pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan uji *chi square*.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan yaitu diantaranya *reability* (kehandalan) $p=0.031$, *responsiveness* (daya tanggap) $p=0.027$, *assurance* (jaminan pelayanan) $p=0.014$, *tangibel* (bukti langsung) $p=0.032$, *empathy* (sikap petugas) $p=0.040$ dengan nilai $P < 0,05$ dengan kepuasan pasien di RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

Kesimpulan: Ada hubungan dimensi *tangibel*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pembalah Batung Amuntai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit.

Abstrack

Background: Service quality is an introduction in running a business that trying to maximizing organization competitiveness through continuous restoration or product, labor and the environment. Patient satisfaction also known as customer satisfaction is defined: how far is product performance to fulfill customer hope. This research purpose is to know relationship service quality with in-patient customer satisfaction in Pembalah Batung Amuntai Hospital 2019.

Method: this research is using quantity research with cross sectional research design, with respondent amount 100 in-patient people. The data collections is from questionnaire to respondent. The data analysis is using chi square test.

Result: according to research the result shown that there is a meaningful relation between quality service which is reliability $p=0.031$, responsiveness $p=0.027$, assurance $p=0.014$, tangible $p=0.032$, empathy $p=0.040$ with score $p < 0,05$ to patient satisfaction in Pembalah Batung Amuntai Hospital 2019.

Conclusion: there are dimension relationship tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy with in-patient satisfaction in Pembalah Batung Amuntai Hospital.

Key Word: Quality, Satisfaction, Outpatient.

1. Pendahuluan

Persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis (Irawan, H. 2007).

Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerjasama tim dan pemberdayaan karyawan. (Tjiptono 1995).

Pengaruh sikap pelayanan terhadap minat pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit. Pengukuran kualitas pelayanan untuk mendapatkan respon keandalan (*reliability*) pelayanan kepada pasien yang baik RSUD Pembalah Batung Amuntai selalu memberikan pelayanan dalam bentuk tampilan fisik (*tangibles*), ketanggapan (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang terbaik melalui sikap yang dinamis yang dapat dipandang sebagai keseluruhan evaluasi pelayanan (Freddy Rangkuti, 2004).

Kepuasan pasien atau disebutkan sebagai kepuasan pelanggan didefinisikan: sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, pelanggan tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas (Kotler, 2005). Berdasarkan definisi tersebut berarti, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama bilamana membutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit akan dipromosikan (Kotler, 2005).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sutrisna, 2008: 2).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Rumah Sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan meliputi upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Rumah Sakit juga dapat digunakan untuk keperluan pendidikan dan latihan juga penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan

dan teknologi (UU No. 36 tahun 2009).

RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah salah satu rumah sakit umum daerah di Kabupaten Hulu Sungai Utara, seperti halnya rumah sakit pada umumnya RSUD Pambalah Batung melaksanakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan penderita dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya kesehatan rujukan, sesuai dengan PERMENKES No. 159b Republik Indonesia (1988). Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tersebut RSUD Pambalah Batung Amuntai memerlukan pembiayaan dalam kegiatan operasionalnya, salah satu penyumbang biaya operasional diperoleh melalui pendapatan rawat inap (RSUD Pambalah Batung Amuntai, 2018).

Setelah melakukan study pendahuluan, diperoleh hasil bahwa dari 3 responden yang diwawancarai, puas atau tidak puasnya pasien terhadap pelayanan yang akan diterimanya akan mempengaruhi pasien pada kunjungan berikutnya. Apabila pasien tidak melakukan kunjungan ulang ke RSUD Pambalah Batung Amuntai berarti pasien merasa RSUD Pambalah Batung Amuntai tidak dapat memberikan rasa puas. Untuk menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan harus didukung dengan adanya monitoring secara berkelanjutan.

RSUD Pambalah Batung Amuntai berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien. Ini dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain. Jumlah kunjungan poliklinik rawat jalan di RSUD Pambalah Batung Amuntai tahun 2018 dibulan Agustus sampai dengan September sebanyak 8.962 orang dan paling sering komplain dari pasien yang menyatakan ketidakpuasan atas pelayanan di rawat jalan. Tenaga kefarmasian belum semua memperkenalkan diri (budaya kerja simpatik), waktu tunggu pelayanan relatif terlalu lama, pelayanan pendaftaran kurang cepat dan dokter dalam memberi pelayanan terlalu cepat dan kurang memberi penjelasan. Dan melalui kotak saran yang ada, diterima surat pengaduan keluhan yang ditulis oleh pelanggan rumah sakit meliputi, pelayanan dokter terlalu lama menunggu, pemeliharaan dan pengecatan bangunan yang kurang, kebersihan RSUD Pambalah Batung Amuntai yang kurang dan waktu tunggu obat yang terlalu lama.

Pada permasalahan *reliability* atau kehandalan terdapat adanya masalah kurang cepatnya pelayanan obat kepada pasien sehingga pasien terlalu lama menunggu, ada pun obat tersedia tidak lengkap sehingga pasien membeli obat di luar lingkungan RSUD Pambalah Batung Amuntai. Untuk permasalahan pada *responsiveness* atau ketanggapan petugas apoteker tidak memberikan cepat tanggap yang di keluhkan oleh pasien dan kebanyakan pasien kurang begitu paham atau kurang dimengerti tentang informasi obat yang ditebus. *Assurance* atau jaminan tersebut adanya obat yang diberikan tidak sesuai dengan yang diminta sehingga pasien beli obat tersebut ke apotek lain. *Empathy* atau empati adanya permasalahan pasien atau konsumen merasa tidak nyaman selama menunggu dan petugas kurang memberikan perhatian atau pelayanan terhadap keluhan pasien tanpa memandang status sosial. Dan *tangibles*

atau bukti fisik adanya permasalahan kurang kelengkapan dan kesiapan untuk ketersediaan obat.

Berdasarkan dari permasalahan yang ada, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan pasien sehubungan dengan kualitas pelayanan yang didasarkan pada konsep lima dimensi penting yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai Tengah”.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai. Dengan jenis penelitian *Observasional Research*, dengan pendekatan *Cross sectional*. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan intervensi/ perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya melakukan observasi atau pengamatan. Waktu dilakukan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2019.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dimana pemilihan sampel berdasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai keterkaitan yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Menentukan layaknya sampel yang mewakili keseluruhan populasi untuk diteliti, harus berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- Pasien atau keluarga pasien rawat jalan di RSUD Pembalah Batung Amuntai yang menebus obat di instalasi farmasi.
- Responden hanya mengisi 1 kali (1 kuesioner)
- Pasien bisa berkomunikasi membaca dan menulis dengan baik.
- Pasien atau keluarga pasien rawat jalan minimal berkunjung ke instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai lebih dari 2 kali.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.3

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	43	43,0
2	Perempuan	57	57,0
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 43 orang (43,0%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 57 (57,0%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan RSUD Pembalah Batung Amuntai adalah wanita.

2. Pendidikan

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan
Di RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019

Pendidikan	Frekuensi	
	N	%
Tamat SD	2	2.0
Tamat SMP	8	8.0
Tamat SMA	37	37.0
Perguruan Tinggi	53	53.0
Jumlah	10	100.0

Sumber : Data primer 2019

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi menurut tingkat pendidikan dari 100 sampel yang diteliti adalah responden yang perguruan tinggi sebanyak 53 responden (53,0%) dan yang paling sedikit adalah responden yang tamat SD 2 responden (2,0%).

3. Penghasilan

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di RSUD Pembalah
Batung Amuntai Tahun 2019

Penghasilan	Frekuensi	
	N	%
< UMP	71	71,0
>UMP	29	29,0
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan penghasilan dari 100 sampel yang diteliti adalah <UMP sebanyak 71 responden (71,0%) dan yang terendah yaitu >UMP sebanyak 29 responden (29,0%).

4. Pekerjaan

Tabel 4.6
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan
Di RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019

Datang ke Apotek	Frekuensi	
	n	%
Baru pertama kali	17	17,0
2-5 kali	46	46,0
Lebih dari 5 kali	37	37,0
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis pekerjaan dari 100 sampel yang diteliti adalah wiraswasta sebanyak 27 responden (27,0%) dan yang terendah yaitu lain-lain sebanyak 6 responden (6,0%).

5. Kunjungan ke Apotek

Tabel 4.7
Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan ke Apotik
Di RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

Pekerjaan	Frekuensi	
	N	%
Mahasiswa/Mahasiswi	13	13,0
Wiraswasta	27	27,0
Pegawai Negeri Sipil	19	19,0
Pegawai Swasta	19	19,0
Ibu Rumah Tangga	16	16,0
Lain-lain	6	6,0
Jumlah	100	100,0

Sumber : Data Primer 2019.

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan kunjungan ke apotek dari 100 sampel yang diteliti adalah 2-5 kali sebanyak 46 responden (46,0%) dan yang terendah yaitu baru pertama kali sebanyak 17 responden (17,0%).

Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai.

Analisis ini bertujuan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang meliputi 5 dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Pelayanan), *Emphaty* (Empati).

Tabel 4.18
Hubungan *Reability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

Responsiveness	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	p=0,014
Tidak Baik	8	8%	33	33%	41	100%	
Baik	25	25%	34	25%	59	100%	
Jumlah	33	33%	67	67%	100	100%	

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 18, diperoleh nilai $p = 0,031$ pada $\alpha = 0,05$. Karena nilai $p (0,031) < 0,05$ yang artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien di instalasi RSUD Pembalah Batung Amuntai.

Tabel 4.19
Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

Assurance	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	p=0,027
Tidak Baik	8	8%	31	31%	39	100%	
Baik	25	25%	36	36%	61	100%	
Jumlah	33	33%	67	67%	100	100%	

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 19, diperoleh nilai $p = 0,014$ pada $\alpha = 0,05$. Karena nilai $p (0,014) < 0,05$ yang artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pasien di instalasi RSUD Pembalah Batung Amuntai.

Tabel 4.20
Hubungan *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

Reability	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	10	10%	35	35%	45	100%	p=0,031
Baik	23	23%	32	32%	55	100%	
Jumlah	33	33%	67	67%	100	100%	

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 20, diperoleh nilai $p = 0,027$ pada $\alpha = 0,05$. Karena nilai $p (0,027) < 0,05$ yang artinya bahwa terdapat hubungan

yang signifikan antara *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di instalasi RSUD Pembalah Batung Amuntai.

Tabel 4.21
Hubungan *Empahty* (Empati) terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

<i>Empahty</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik p=0,040
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Baik	16	16%	19	19%	45	100%	
Baik	17	17%	48	48%	55	100%	
Jumlah	33	33%	67	67%	100	100%	

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 21, diperoleh nilai $p = 0,040$ pada $\alpha = 0,05$. Karena nilai $p (0,040) < 0,05$ yang artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Empahty* (empati) terhadap kepuasan pasien di instalasi RSUD Pembalah Batung Amuntai.

Hubungan *Tangibel* (Bukti Langsung) terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

Tangibel	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Baik	12	12%	39	39%	51	100%	p=0,032
Baik	21	21%	28	28%	49	100%	
Jumlah	33	33%	67	67%	100	100%	

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 22, diperoleh nilai $p = 0,032$ pada $\alpha = 0,05$. Karena nilai $p (0,032) < 0,05$ yang artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Tangibel* (Bukti Langsung) terhadap kepuasan pasien di instalasi RSUD Pembalah Batung Amuntai.

b. Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Pembalah Batung Amuntai tahun 2019, dimana yang menjadi responden pada penelitian ini adalah keluarga pasien atau pasien yang menebus obat di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 1, menunjukkan bahwa distribusi jenis kelamin responden pada penelitian ini proporsi terbesar berada pada perempuan yaitu 57 orang (57,0%) dan paling sedikit adalah responden laki – laki yaitu 43 orang (43,0%).

Responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin diperoleh persentase perempuan lebih besar yaitu 57,0% dibandingkan dengan jumlah laki – laki yaitu sebesar 43,0%.

Untuk latar belakang pendidikan responden menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah dengan tingkatan perguruan tinggi yaitu 53 orang (53,0%). Sedangkan pendidikan responden

paling sedikit pada tingkatan sekolah dasar (SD) sebanyak 2 orang (2,00%).

Penghasilan responden menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah < UMP yaitu 71 orang (71,00%). Sedangkan penghasilan paling sedikit pada >UMP yaitu 29 orang (29,00%).

Pekerja responden terbanyak yang berprofesi sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 27 orang (27,00%). Sedangkan responden yang paling sedikit yaitu pada pekerjaan lainnya sebanyak 6 orang (6,00%).

Kunjungan ke apotek responden terbanyak 2-5 kali yaitu sebanyak 46 orang (46,00%). Sedangkan responden yang paling sedikit dengan satu kali kunjungan ke apotek sebanyak 17 orang (17,00%).

Hubungan antara Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai.

Hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari aspek kehandalan petugas instalasi farmasi dalam melayani pasien pada saat membeli atau menebus obat di apotek instalasi farmasi. Jika pasien merasa pelayanan yang diterima dari aspek *Reability* (Kehandalan) petugas instalasi farmasi sangat baik maka jumlah yang akan membeli atau menebus obat pun akan semakin meningkat sementara jika pasien merasa kecewa dengan *Reability* (Kehandalan) petugas instalasi farmasi maka salah satu bentuk kekecewaan pasien adalah memutuskan untuk tidak lagi membeli atau menebus obat di tempat tersebut.

Hubungan yang signifikan antara kehandalan petugas terhadap kepuasan pasien berarti semakin baik kehandalan yang petugas berikan pada saat pasien menebus resep obat di apotek instalasi farmasi, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien tersebut.

Diketahui bahwa sebagai pasien berada pada kategori daya tanggap, hal yang mendukung *Responsiveness* (Daya Tanggap) tanggap adalah keramahan yang ditunjukkan oleh petugas farmasi, pasien merasa senang dengan keramahan yang ditunjukkan oleh petugas farmasi, dan juga responden merasa petugas farmasi mampu mendengarkan keluhan pasien dan menerima sumbang saran dari pasien.

Dalam memberikan pelayanan para petugas harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian terhadap pasien, selalu memberikan pertolongan dan membina hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan pasien kepada petugas kesehatan dan rumah sakit tersebut. Daya tanggap petugas mempengaruhi kepuasan pasien sebab keluarga pasien mengeluhkan kurang tanggapnya petugas jika ada keluarga pasien yang membutuhkan informasi terkait obat yang akan mereka tebus.

Variabel jaminan petugas mempengaruhi kepuasan pasien sebab keluarga pasien mengeluhkan biasanya petugas kurang ramah

dalam memberikan jaminan pelayanan yang ramah misalkan petugas kadang memperlihatkan mimik wajah yang kurang bersahabat kepada pasien yang sementara mengantri. Hal ini dikarenakan petugas merasa stres dengan desakan pasien untuk segera dilayani.

Variabel empati petugas mempengaruhi kepuasan pasien sebab keluarga pasien mengeluh sikap petugas yang kadang membedakan keluarga pasien yang akan mengambil atau menebus obat sebab jika petugas dan keluarga pasien yang lain saling mengenal atau memiliki hubungan keluarga maka keluarga pasien tersebutlah yang paling cepat petugas layani meski masih ada keluarga pasien yang mendapatkan giliran untuk dilayani dan telah mengantri lama.

Variabel bentuk fisik mempengaruhi kepuasan pasien sebab keluarga pasien mengeluhkan tidak lengkapnya fasilitas di ruang tunggu sehingga mengurangi kenyamanan pasien saat mengantri. Pasien mengeluhkan suhu udara yang terlalu panas di ruangan tersebut dikarenakan kurangnya pendingin ruangan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Pembalah Batung Amuntai, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. *Reability* (kehandalan pelayanan)
Ada hubungan antara *reability* (kehandalan pelayanan) terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan tahun 2019.
2. *Ressponsiveness* (daya tanggap)
Ada hubungan antara *Ressponsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan tahun 2019.
3. *Assurance* (Jaminan Pelayanan)
Ada hubungan antara *Assurance* (jaminan pelayanan) terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan tahun 2019.
4. *Empathy* (Empati)
Ada hubungan antara *Empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan tahun 2019.
5. *Tangible* (Bukti Langsung)
Ada hubungan antara *Tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan tahun 2019.

5. Saran

a. Saran Bagi Rumah Sakit

1. Perlu meningkatkan pemberian jaminan pelayanan kepada semua pasien atau kepada keluarga pasien dengan cara menumbuhkan kepercayaan pasien, bersikap sopan, menguasai pengetahuan tentang bidang ilmu ke farmasian, memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dihadapi pasien tentang obat-obat yang mereka butuhkan.
2. Saran untuk rumah sakit agar melakukan pembangunan untuk ruang tunggu obat, dimana pengunjung pasien yang terus meningkatkan secara signifikan setiap tahunnya sehingga perlunya perkembangan dari segi pembangunan.

b. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diteliti dan menambah jumlah sampel penelitian untuk lebih menggambarkan populasi yang benar.
2. Bagi peneliti berikutnya, untuk melakukan penelitian dengan variabel indikator kepuasan yang lebih spesifik dan sampel yang lebih besar sehingga dapat diketahui kebutuhan pasien yang sesungguhnya dan rumah sakit dapat menyusun langkah kebijakan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

6. Daftar Pustaka

1. A Muwafik Saleh , 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
2. Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
3. Azwar, A. 1996. *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
4. Departemen Kesehatan RI, 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta.
5. Departemen Kesehatan RI, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit*, Jakarta.
6. Departemen Kesehatan RI, 2010, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, tentang Klasifikasi Rumah Sakit*, Jakarta.
7. Evi Sa'adah , 2015. *Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 13, No 1
8. Freddy Rangkuti, 2004. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
9. Gultom, J.R. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
10. Hadi, Sutrisno. 2000. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset
11. Irawan, 2007, *Manajemen Pemasaran Modern*, FE UGM: Yogyakarta
12. Kolter. P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba 4: Jakarta.
13. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Pembalah Batung Amuntai, 2018.
14. Pratiwi, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin*. Bandung. Jurnal Farmasi Klinik Indonesia, Vol.5 No. 1,
15. Sabarguna, 2004. *Organisasi dan Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Insalam Jawa Tengah dan Yogyakarta Cetakan Kedua.
16. Sutrisna, 2008. *Manajemen Keuangan*. Bandung: PUSTAKA.
17. Tjiptono, F. 2005. *Total Quality Managemen*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta.

18. Yulyuswarni, 2014. *Mutu pelayanan farmasi untuk kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit swasta*. Jurnal Keperawatan, Volume X, No. 1,